

*V. Karpowitsch, M. Michowitsch, 2. Studienjahr*  
*Wissenschaftliche Betreuerin – L.N. Seljuschizkaja, Hochschullehrerin*  
*Staatliche Universität Polessje*

Interkulturelle Kompetenz ist das über rein geographische und sprachliche Kenntnisse hinausgehende Wissen über die Verhaltens- und Kommunikationsmuster fremder Kulturen sowie die Fähigkeit, sich auf diese und deren Besonderheiten einzustellen.

Interkulturelle Kompetenz gewinnt für Unternehmen im Zuge der Globalisierung und durch die Öffnung neuer Märkte immer mehr an Bedeutung. Die Erfahrung zeigt, dass interkulturell gut vorbereitete Unternehmer erfolgreicher im Auslandsgeschäft sind.

Interkulturelle Kompetenz ist durch die Globalisierung wichtiger geworden. Der richtige Umgang mit den Kollegen wird stets gefragt. Vor allem bei großen Unternehmen muss der internationale Mitarbeiter Verkaufsgespräche mit Kunden aus anderen Kulturkreisen führen und möglichst die landestypischen Höflichkeitsformen einhalten. Ein Teil der Aufgaben in einem international agierenden Unternehmen besteht also darin, sich über die Kultur des Gastes, beziehungsweise des Gastlandes, zu informieren.

Höflichkeit betrachten viele Kulturen als hohes Gut, dabei ist diese Auffassung von Höflichkeit überall anders. Was in einer Kultur erwartet wird, wird in einer anderen als völlig unangemessen bewertet. In vielen Ländern gilt es als unhöflich, einen Gast nicht zu bewirten. In Ägypten etwa ist es fast schon schändlich einem Gast nicht wenigstens ein Mahl anzubieten. Noch negativer fasst der Ägypter die Erklärung: „Ich habe keine Zeit, Du musst irgendwann anders vorbeikommen“, auf.

Auch die Art der Begrüßung variiert von Kultur zu Kultur. Während es in Deutschland üblich ist, den Gast mit einem Handschlag zu begrüßen, ist das zum Beispiel in England oder den USA ungewöhnlich. Hier ist der Körperkontakt unerwünscht. In Russland hingegen ist es normal, den Gast mit einer Umarmung oder sogar einem Kuss zu begrüßen.

In Japan ist es Usus, dass die Geschäftspartner bei der Begrüßung Visitenkarten austauschen. Dabei ist es wichtig, sich zu merken, wer welchen Rang innehat und wem welche Karte gehört. Wer die Visitenkarten direkt nach dem Erhalt wegsteckt, gilt als respektlos. Richtig ist es, sie der Hierarchie nach geordnet auf dem Tisch zu präsentieren, bevor man sie in die Tasche steckt. Weiterhin ist es in Japan landestypisch, die Visitenkarte mit beiden Händen und einer leichten Verbeugung zu überreichen. Man steckt aber auch in Deutschland die Visitenkarten nicht einfach in die Hosentasche, sondern liest sie sich zuerst durch.

Auch beim Thema Pünktlichkeit kann sich zeigen, wie interkulturell kompetent Du bist. In Italien oder in der Türkei kann es schnell passieren, dass Gesprächspartner zu spät kommen. Eine Verspätung bedeutet jedoch nicht, dass sie den Termin für unwichtig erachten.

Im asiatischen Raum gilt eine Verspätung hingegen als Affront. Geschäftspartner aus diesem Kulturkreis legen in der Regel Wert auf minutengenaue Pünktlichkeit. Die Regeln werden bei Ausländern oft etwas toleranter gehabt. Wer jedoch mit seiner interkulturellen Kompetenz punkten will, muss sich mit den örtlichen Gepflogenheiten auskennen und sollte sein Gegenüber nicht warten lassen.

Von einem Deutschen wird im Allgemeinen erwartet, dass er pünktlich ist. Selbst in Ländern, wo Pünktlichkeit nicht so wichtig ist, kann es für den Gastgeber eine große Enttäuschung sein, wenn der deutsche Gast zu spät kommt. Das liegt daran, dass der Stereotyp des pünktlichen Deutschen in vielen Staaten existiert und dass diese Pünktlichkeit auch von ihm erwartet wird. Unpünktlichkeit kann in diesem Fall als Unhöflichkeit ausgelegt werden.

Interkulturelle Kompetenz zeigt sich auch in der Sprache. Die meisten Geschäftspartner erwarten nicht, dass der Gast ihre Sprache beherrscht. Es kann allerdings hilfreich sein, ein paar Worte zu sprechen. In der Regel werden Geschäftsgespräche in Englisch geführt.

In vielen Fällen ist der Geschäftspartner freudig überrascht, wenn der Gast oder Gastgeber ihn in seiner Landessprache begrüßt. Allerdings solltest Du Dich vorher versichern, dass Du den eingeübten Satz richtig aussprichst, sonst könnte es peinlich für Dich werden. Ein oft zitiertes Beispiel für eventuelle Missverständnisse ist das chinesische Wort „ma“, das je nach Sprechweise mehrere Bedeutungen haben kann – von „Hanf“ über „Mutter“ bis „Pferd“.

Auch eine direkte Verneinung und eine klare Meinungsäußerung sind in manchen Kulturkreisen unüblich. Dabei geht es oft darum, sein eigenes Gesicht oder das des Gegenübers zu wahren. In China ist

es unangebracht, einfach „Nein“ zu sagen, stattdessen entschuldigt man sich und bedauert, dass man zwar sehr geehrt sei, das mehr als großzügige Angebot jedoch nicht annehmen kann.

Zu der interkulturellen Kompetenz gehört auch, die Worte und Gesten des Gegenübers richtig zu deuten. So schenkt derjenige, der häufig in den USA unterwegs ist, dem täglichen „How are you?“ nur wenig Beachtung – die einzig akzeptable Antwort, wenn man nicht befreundet ist, ist ein „fine“. Auch „Let's have dinner“ ist ohne eine feste Terminierung meist nur eine höfliche Geste.

Das Wissen über andere Religionen ist ein zentrales Element der interkulturellen Kompetenz. Die europäische Gesellschaft ist durch das Christentum geprägt. Kirche und Staat sind in den meisten europäischen Staaten strikt voneinander getrennt. In anderen Regionen der Welt spielt Religion vielfach jedoch eine sehr viel bedeutsamere Rolle und beeinflusst viele Bereiche des täglichen Lebens, wie beispielsweise das Essen und Trinken. Obwohl zum Beispiel das Wort „Alkohol“ ursprünglich aus dem Arabischen stammt, ist der Konsum von Alkohol in vielen arabischen Ländern ungewöhnlich, wenn nicht sogar verboten.

Ein Geschäftsessen mit einem muslimischen Kunden, bei dem es Schweinefleisch gibt, ist sogar undenkbar. Schweine sind Allesfresser und gelten in der muslimischen Welt als unrein. Deshalb sollte der Gastgeber alle Produkte aus Schwein vermeiden, wenn er mit einem muslimischen Kunden zusammentrifft. In Dubai gibt es nicht einmal Gummibärchen aus gewöhnlicher Gelatine, da auch diese aus Schwein produziert wird.

Auch das Judentum stellt strenge Regeln für die Gläubigen auf: Orthodoxe Juden leben oft koscher nach den Gesetzen des „Tanach“. Sie lehnen Gerichte ab, die Milchprodukte und Fleisch vereinen. Fleisch essen sie nur von wiederkäuenden Tieren mit gespaltenen Hufen, beispielsweise Rind, Lamm oder Ziege.

Diese Besonderheiten in der Esskultur zeigen, dass die jeweilige Kultur auch über Tabus bestimmt. Diese sollten im Umgang mit internationalen Geschäftspartnern zwingend beachtet werden, um den geschäftlichen Erfolg nicht zu gefährden und die persönliche Beziehung nicht zu belasten. So unterschiedlich wie die Speisen sind auch die Tischmanieren in einzelnen Ländern. Während Europäer das Rülpsen und Schmatzen meist als unhöflich bis unzivilisiert ansehen, ist dieses Tischverhalten in China durchaus üblich. Es ist kein Mangel an Respekt – ganz im Gegenteil. Durch diese geräuschvolle Gepflogenheit wird dem Gastgeber signalisiert, dass etwas besonders gut schmeckt.

Zum Schluss möchten wir unterstreichen, dass die Interkulturelle Kompetenz insbesondere für die Arbeit in international operierenden Unternehmen sehr wichtig ist. Um die grundlegenden Formen der Höflichkeit und Traditionen einer anderen Kultur zu verstehen, muss man weiterbringen. Deshalb sind auch Auslandserfahrungen sehr wichtig. Viele Unternehmen schicken ihre Mitarbeiter zusätzlich zu speziellen Seminaren, um sie in Interkultureller Kompetenz auszubilden.

## **Quellenverzeichnis**

1. Interkulturelle Kompetenz und Höflichkeit [Elektronische Quelle] Zugangsregime: <http://www.absolventa.de> / interkulturelle Kompetenz und Höflichkeit/ Zugangsdatum –10.02.2012.
2. Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation [Elektronische Quelle] Zugangsregime: <http://www.youtube.com/> Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation – Zugangsdatum–12.02.2012.